Осы Заң жеке және заңды тұлғалардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерiн iске асыру және қорғау мақсатында олардың өтiнiштерiн беру мен қарауға байланысты қоғамдық қатынастарды реттейдi.

**1-бап. Осы Заңда пайдаланылатын негiзгi ұғымдар**

      Осы Заңда мынадай негiзгi ұғымдар пайдаланылады:

      1) арыз - адамның өз құқықтары мен бостандықтарын немесе басқа адамдардың құқықтары мен бостандықтарын iске асыруда жәрдем көрсету туралы өтiнiшхаты не заңдардың және өзге де нормативтiк құқықтық актiлердiң бұзылуы, өтiнiштердi қарайтын субъектiлердiң, лауазымды тұлғалардың жұмысындағы кемшiлiктер туралы хабарлама не олардың қызметiн сынау;

      1-1) бейнеконференцбайланыс – өзара қашық бірнеше абоненттің нақты уақыт режимінде аудио- және бейнеақпарат алмасу мүмкіндігін ала отырып, интерактивтік өзара іс-қимыл жасасуына арналған, ақпараттық-коммуникациялық технологиялар пайдаланылатын байланыс қызметі;

      1-2) бейнеөтініш – "Үкімет – азаматтар үшін" мемлекеттік корпорациясы жүзеге асыратын, өтінішті қарайтын субъектіге немесе лауазымды адамға жіберілген бейнеформаттағы жеке немесе ұжымдық ұсыныс, арыз, шағым, сұрау салу немесе үн қосу;

      2) иесi бүркемеленген өтiнiш - ол бойынша авторын белгiлеу мүмкiн емес, қолтаңбасы, оның iшiнде электрондық цифрлық қолтаңбасы, арыз берушiнiң почталық мекен-жайы жоқ өтiнiш;

      3) қайта жасалған өтiнiш - бiр тұлғадан бiр мәселе бойынша кемiнде екi рет келiп түскен:

      осының алдындағы өтiнiш бойынша қабылданған шешiмге шағым жасалған;

      егер бұрын жiберiлген өтiнiш келiп түскен уақыттан бастап белгiленген қарау мерзiмi өтiп кетсе, алайда арыз берушi жауап алмаған болса, оның уақтылы қаралмағаны туралы хабарланған;

      осының алдындағы өтiнiштi қарау және ол бойынша шешiм қабылдау кезiнде жiберiлген басқа да кемшiлiктер көрсетiлген өтiнiш;

      3-1) онлайн-қабылдау – "Үкімет – азаматтар үшін" мемлекеттік корпорациясы жүзеге асыратын, субъектінің, лауазымды адамның жеке және (немесе) заңды тұлғалардың өтініштерін бейнеконференцбайланыс арқылы қабылдау жөніндегі әрекеті;

      4) өтiнiш - өтiнiштi қарайтын субъектiге немесе лауазымды тұлғаға жiберiлген жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша не электрондық құжат, бейнеконференцбайланыс, бейнеөтініш нысанындағы ұсыныс, арыз, шағым, сауал немесе үн қосу;

      5) өтiнiштердi қарайтын субъектiлер (бұдан әрi - субъектiлер) - мемлекеттiк органдар, жергiлiктi өзiн-өзi басқару органдары, мемлекеттiң қатысуы жүз проценттi құрайтын не мемлекеттiк тапсырыс және (немесе) мемлекеттiк сатып алу шарттарына сәйкес тауарлар (жұмыстар, көрсетiлетiн қызметтер) ұсынатын, өздерiнiң құзыреттерiне сәйкес жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерi бойынша шешiмдердi қарауға және қабылдауға құқылы заңды тұлғалар, сондай-ақ жеке және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша оларға тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) жеткізуге (орындауға, көрсетуге) шарт жасасқан ірі кәсіпкерлік субъектілері;

      6) өтiнiштi есепке алу - өтiнiштi қабылдау және қарау жөнiндегi мәлiметтердi тiркеу және оларды мемлекеттiк құқықтық статистикалық есептiлiкте көрсету;

      7) өтiнiштi қабылдау - субъектiнiң, лауазымды тұлғаның жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерiн қабылдау жөнiндегi iс-әрекетi;

      8) өтiнiштi қарау - субъектiнiң, лауазымды тұлғаның тiркелген өтiнiш бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өз құзыретiнiң шегiнде шешiм қабылдауы;

      9) өтiнiштi тiркеу - ақпараттық есепке алу құжатында өтiнiштiң мазмұны бойынша қысқаша деректердi тiркеу және келiп түскен әрбiр өтiнiшке тiркеу нөмiрiн беру;

      10) сауал - адамның жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызығушылық туғызатын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтiнiшi;

      11) ұсыныс - адамның заңдарды және өзге де нормативтiк құқықтық актiлердi, мемлекеттiк органдардың қызметiн жетiлдiру, қоғамдық қатынастарды дамыту, мемлекет пен қоғамның әлеуметтiк-экономикалық және өзге де қызметi салаларын жақсарту жөнiндегi ұсынымы;

      12) үн қосу - адамның мемлекет жүргiзiп отырған iшкi және сыртқы саясатқа, сондай-ақ қоғамдық сипаттағы оқиғалар мен құбылыстарға өз көзқарасын бiлдiруi;

      13) шағым – адамның өзiнiң немесе басқа адамдардың бұзылған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерiн қалпына келтiру немесе қорғау туралы, мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының, мемлекет жүз пайыз қатысатын не мемлекеттік тапсырыс және (немесе) мемлекеттік сатып алу шарттарына сәйкес тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) ұсынатын заңды тұлғалардың, өздеріне тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) жеткізуге (орындауға, көрсетуге) шарт жасасқан жеке және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша ірі кәсіпкерлік субъектілерінің, олардың лауазымды адамдарының заңсыз іс-әрекеттерін немесе әрекетсіздігін жою, сондай-ақ олардың заңсыз шешiмдерiнiң күшiн жою туралы талабы.

      Ескерту. 1-бапқа өзгерту енгізілді - ҚР 2011.02.10 [N 406-IV](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1100000406#108) (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 [№ 419-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000419#728) (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңыдармен.

**2-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерiн қарау тәртiбi туралы Қазақстан Республикасының заңнамасы**

      1. Жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерiн қарау тәртiбi туралы Қазақстан Республикасының заңнамасы Қазақстан Республикасының [Конституциясына](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K950001000_#z0) негiзделедi, осы Заңнан және [Қазақстан](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1200007548#z12) [Республикасының](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1200007425#z11) өзге де [нормативтiк](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z070000107_#z19) [құқықтық](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P020000974_#z2) [актiлерiнен](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500012893#z26) тұрады.

      2. Егер Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шартта осы Заңда белгiленгеннен өзгеше ережелер белгiленсе, онда халықаралық шарттың ережелерi қолданылады.

**3-бап. Осы Заңның қолданылу аясы**

      1. Осы Заңның күшi өтiнiштер берген жеке және заңды тұлғаларға, өтiнiштердi қарайтын субъектiлер мен лауазымды тұлғаларға қолданылады.

      2. Осы Заңның күшi қарау тәртiбi Қазақстан Республикасының [әкiмшiлiк құқық бұзушылық](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1400000235#z2907), [қылмыстық iс жүргiзу](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1400000231#z181), [азаматтық iс жүргiзу](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000377#z0) туралы заңнамасында белгiленген жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерiне қолданылмайды.

      2-1. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдарды қарау мерзімдері "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" Қазақстан Республикасының Заңында белгіленеді.

      2-2. Осы Заңның күші, 7-баптың [2-тармағын](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z070000221_#z43), [15-баптың](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z070000221_#z29) 12) тармақшасын және [16-бапты](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z070000221_#z30) қоспағанда, "Ақпаратқа қол жеткізу туралы" Қазақстан Республикасының [Заңымен](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000401#z11) реттелетін, субъектілер алған немесе жасаған ақпаратты беру туралы сұрау салуларды ғана қамтитын жеке және заңды тұлғалардың өтініштеріне байланысты қоғамдық қатынастарға қолданылмайды.

      2-3. Мемлекеттік сатып алу саласындағы шағымдарды қарау тәртібі Қазақстан Республикасының мемлекеттік сатып алу туралы [заңнамасында](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000434#z311) белгіленген ерекшеліктер ескеріле отырып, осы Заңға сәйкес жүзеге асырылады.

      РҚАО-ның ескертпесі!
      3-бапты 2-4-тармақпен толықтыру көзделген - ҚР 30.11.2016 [№ 26-VI](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1600000026#z756) Заңымен (01.07.2017 бастап [қолданысқа](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1600000026#z959) енгізіледі).

      3. Егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, мемлекеттiк тапсырыс және (немесе) мемлекеттiк сатып алу шарттарына сәйкес тауарларды (жұмыстарды, көрсетiлетiн қызметтердi) ұсынатын заңды тұлғалар осы Заңға сәйкес аталған тауарларды (жұмыстарды, көрсетiлетiн қызметтердi) ұсыну мәселелерi бойынша өтiнiштердi қарайды.

      Ескерту. 3-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 15.04.2013 [N 89-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000089#75) (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік отыз күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 16.11.2015 [№ 404-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000404#66) (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 04.12.2015 [№ 435-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000435#105) (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

**4-бап. Осы Заңның принциптерi**

      Жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерiн қарауға байланысты құқықтық қатынастарды реттеудiң негiзгi принциптерi:

      1) заңдылық;

      2) өтiнiштерге қойылатын талаптардың бiрыңғайлылығы;

      3) жеке және заңды тұлғалар құқықтарының, бостандықтары мен заңды мүдделерiнiң сақталуының кепiлдiктерi;

      4) өтiнiштердi қарау кезiнде төрешiлдiк көрiнiстерiне және әуре-сарсаңға салуға жол бермеу;

      5) жеке және заңды тұлғалардың теңдiгi;

      6) субъектiлер мен лауазымды тұлғалар қызметiнiң өтiнiштердi қарау кезiндегi ашықтығы болып табылады.

**5-бап. Қарауға жатпайтын өтiнiштер**

      1. Мыналар қарауға жатпайды:

      1) мұндай өтiнiште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы не мемлекеттiк немесе қоғамдық қауiпсiздiкке төнетiн қауiп туралы мәлiметтер бар және мемлекеттiк органдардың құзыреттерiне сәйкес оларға дереу жiберiлуге тиiс жағдайларды қоспағанда, иесi бүркемеленген өтiнiш;

      2) мәселенiң мәнi баяндалмаған өтiнiш.

      2. Егер өтiнiштi қараусыз қалдыруға негiз болған жағдайлар кейiннен жойылса, субъект немесе лауазымды тұлға аталған өтiнiштi қайта қарауға мiндеттi.

      Ескерту. 5-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 03.07.2014 [№ 227-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1400000227#227) Заңымен (01.01.2015 бастап қолданысқа енгізіледі).

**6-бап. Жазбаша өтiнiшке, бейнеөтінішке және бейнеконференцбайланысқа қойылатын талаптар**

      Ескерту. 6-баптың тақырыбы жаңа редакцияда - ҚР 24.11.2015 [№ 419-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000419#734) Заңымен (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі).

       1. Өтiнiш құзыретiне өтiнiште қойылған мәселелердi шешу кiретiн субъектiге немесе лауазымды тұлғаға жiберiлуге тиiс.

      2. Жеке тұлғаның өтiнiшiнде – оның тегi, аты, сондай-ақ қалауы бойынша әкесiнiң аты, жеке сәйкестендіру нөмірі (ол болған кезде), пошталық мекенжайы, заңды тұлғаның өтiнiшiнде оның атауы, пошталық мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі көрсетiледi. Өтiнiшке жеке тұлға немесе заңды тұлғаның өкілі қол қоюға тиiс.

      Шағым жасалған кезде iс-әрекетiне шағым жасалып отырған субъектiнiң атауы немесе лауазымды тұлғалардың лауазымы, тегi және аты-жөнi, өтiнiш жасау себептерi мен талаптары көрсетiледi.

      3. Субъектiге тiкелей жазбаша не бейнеөтініш арқылы өтiнiш жасаған арыз берушiге тiркелген күнi мен уақыты, өтiнiштi қабылдаған адамның тегi мен аты-жөнi көрсетiлген талон берiледi.

      4. Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдар басшыларына және олардың орынбасарларына бейнеконференцбайланыс немесе бейнеөтініш арқылы жүгіну тәртібін ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган [айқындайды](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1600013206#z2).

      Ескерту. 6-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 29.12.2014 [№ 269-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1400000269#359) Заңымен (01.01.2015 бастап қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 [№ 419-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000419#734) (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

**7-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерiн қабылдау, тiркеу және есепке алу**

      1. Осы Заңда белгiленген тәртiппен берiлген өтiнiштер мiндеттi түрде қабылдануға, тiркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиiс.

      Өтiнiштi қабылдаудан бас тартуға тыйым салынады.

      2. Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдарға, жергілікті өзін-өзі басқару органдарына, мемлекет жүз пайыз қатысатын заңды тұлғаларға келіп түсетін өтiнiштерiн есепке алу құқықтық статистика және арнайы есепке алу саласында өз құзыретi шегiнде статистикалық қызметтi жүзеге асыратын [мемлекеттiк орган](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/U030001050_#z8) белгiлеген тәртiппен [жүзеге асырылады](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500012893#z0).

      Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 4-бабы [1-тармағының](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000088#z40) 3) тармақшасында көзделген өтініштерді қоспағанда, жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша келіп түскен өтініштері есепке алуға жатпайды.

      3. Жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерiмен жұмысты ұйымдастырудың, қабылдаудың, тiркеудiң және есепке алудың жай-күйi үшiн субъектiлердiң басшылары мен лауазымды тұлғалар дербес жауаптылықта болады.

      4. Өтiнiш жеке немесе заңды тұлғаның өкiлi арқылы енгiзiлуi мүмкiн. Өкiлдiктi ресiмдеу Қазақстан Республикасының [азаматтық](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K940001000_#z185)заңнамасында белгiленген тәртiппен жүргiзiледi.

      5. Жеке және заңды тұлғалардың жалпыға қолжетiмдi ақпараттық жүйелер арқылы келiп түскен және Қазақстан Республикасының электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы [заңнамасының](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z030000370_#z9)талаптарына сәйкес түскен өтiнiштерi осы Заңда белгiленген тәртiппен қаралуға тиiс.

      6. Өтiнiште қойылған мәселелердi шешу құзыретiне кiрмейтiн субъектiге немесе лауазымды адамға келiп түскен өтiнiш субъектiге, лауазымды адамға келiп түскен күнінен бастап үш жұмыс күнiнен кешiктiрiлмейтiн мерзiмде тиiстi субъектiлерге жiберiледi, бұл туралы өтініш берушiге хабарланады.

      Осы тармақтың талабы ірі кәсіпкерлік субъектілеріне қолданылмайды.

      Ескерту. 7-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 2011.02.10 [N 406-IV](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1100000406#109) (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 15.04.2013 [N 89-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000089#77) (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік отыз күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен; 03.07.2013 [№ 121-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000121#828) (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Конституциялық заңымен.

**8-бап. Өтiнiштi қарау мерзiмдерi**

      1. Қарау үшiн өзге субъектiлерден, лауазымды адамдардан ақпарат алу не жергiлiктi жерге барып тексеру талап етiлмейтiн жеке және (немесе) заңды тұлғаның өтiнiшi субъектіге, лауазымды адамға келіп түскен күнінен бастап күнтiзбелiк он бес күн iшiнде қаралады.

      2. Қарау үшiн өзге субъектiлерден, лауазымды адамдардан ақпарат алу не жергiлiктi жерге барып тексеру талап етiлетiн жеке және (немесе) заңды тұлғаның өтiнiшi субъектiге, лауазымды адамға келiп түскен күнінен бастап күнтiзбелiк отыз күн iшiнде қаралады және ол бойынша шешiм қабылданады.

      Қосымша зерделеу немесе тексеру жүргiзу қажет болған жағдайларда, қарау мерзiмi күнтiзбелiк отыз күннен аспайтын мерзiмге ұзартылады, бұл туралы қарау мерзiмi ұзартылған күннен бастап күнтiзбелiк үш күн iшiнде өтініш берушiге хабарланады.

      3. Өтiнiштi қарау мерзiмiн субъектiнiң басшысы немесе оның орынбасары ұзартады.

      4. Егер өтiнiште баяндалған мәселелердi шешу ұзақ мерзiмдi талап етсе, онда өтiнiш түпкiлiктi орындалғанға дейiн қосымша бақылауға қойылады, бұл туралы шешім қабылданған күннен бастап күнтiзбелiк үш күн iшiнде өтініш берушiге хабарланады.

      5. Қазақстан Республикасының заңдарында өтiнiштердi қараудың өзге де мерзiмдерi белгiленуi мүмкiн.

      Ескерту. 8-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 03.07.2013 [№ 121-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000121#830) Конституциялық заңымен (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

**9-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерiн қарау**

      1. Субъектiлер мен лауазымды тұлғалар өз құзыретi шегiнде:

      1) жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерiн объективтi, жан-жақты әрi уақтылы, қажет болған жағдайда олардың қатысуымен қарауды қамтамасыз етедi;

      2) жеке және заңды тұлғалардың бұзылған құқықтары мен бостандықтарын қалпына келтiруге бағытталған шараларды қабылдайды;

      3) арыз берушiлердi олардың өтiнiштерiн қарау нәтижелерi мен қабылданған шаралар туралы хабарлайды;

      4) арыз берушiлерге олардың өтiнiштерi өздерiнiң құзыретiне сәйкес басқа субъектiлерге немесе лауазымды тұлғаларға қарауға жiберiлгенi туралы хабардар етедi.

      2. Мемлекеттiк құпияларды немесе заңмен қорғалатын өзге де құпияны қамтитын өтініштерді қоспағанда, өтiнiштердi қарау үшiн маңызы бар актiлер, құжаттар мен басқа да материалдар өтiнiштердi тiкелей қарайтын субъектiлерге немесе лауазымды адамдарға өтініш келіп түскен күннен бастап күнтiзбелiк он бес күн iшiнде ұсынылады.

      Жеке және заңды тұлғалардың құқықтарына, бостандықтары мен заңды мүдделерiне нұқсан келтiру, заңды әлденеше рет немесе өрескел бұзушылықтар туралы өтiнiштер субъект басшысының тапсырмасы бойынша жергiлiктi жерге барып тексерiлуi мүмкiн.

      3. Өтiнiштердi қарау нәтижелерi бойынша мынадай шешiмдердiң бiрi қабылданады:

      1) өтiнiштi толық немесе iшiнара қанағаттандыру туралы;

      2) осындай шешiм қабылдауды негiздей отырып, өтiнiштi қанағаттандырудан бас тарту туралы;

      3) өтiнiштiң мәнi бойынша түсiнiк беру туралы;

      4) өтiнiштi қарауды тоқтату туралы.

      4. Бiр тұлғаның мүддесi үшiн бiр мәселе бойынша бiрнеше өтiнiш келiп түскен кезде бiрiншi өтiнiш негiзгi өтiнiш ретiнде тiркеледi, ал кейiнгiлерi негiзгi өтiнiшке қоса тiркеледi және бiрiншi өтiнiш келiп түскен күннен бастап есептелетiн белгiленген мерзiм шегiнде оларды шешудiң нәтижелерi туралы арыз берушiлерге хабарлана отырып, бiр өтiнiш ретiнде қаралады.

      Ескерту. 9-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 03.07.2013 [№ 121-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000121#835) Конституциялық заңымен (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

**10-бап. Өтiнiштерге берiлетiн жауаптар**

      1. Өтiнiштерге берiлетiн жауаптар Қазақстан Республикасының заңнамасына сiлтеме жасай отырып, мазмұны бойынша негiзделген және дәлелдi, мемлекеттiк тiлде немесе өтiнiш берiлген тiлде болуға, арыз берушiнiң қабылданған шешiмге шағым жасау құқықтарын түсiндiре отырып, оның дәлелiн жоққа шығаратын немесе растайтын нақты деректердi қамтуға тиiс.

      2. Қандай да бiр ұсынымдар, талаптар, өтiнiшхаттар, өтiнiш айтулар болмаған кезде өтiнiштер назарға алынады және оларды субъектiнiң басшысы немесе оның орынбасары iске жабады.

**11-бап. Өтiнiштердi қарауды тоқтату**

      1. Егер қайта жасалған өтiнiштерде жаңа дәлелдер немесе жаңадан анықталған мән-жайлар келтiрiлмесе, ал осының алдындағы өтiнiштiң материалдарында тексерудiң егжей-тегжейлi материалдары бар болса және арыз берушiлерге белгiленген тәртiппен жауаптар берiлсе, өтiнiштердi қарау тоқтатылады.

      2. Өтініштерді қарауды тоқтату туралы шешімді субъектінің басшысы немесе оның орынбасары қабылдайды.

      Ескерту. 11-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 03.07.2013 [№ 121-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000121#837) Конституциялық заңымен (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

**12-бап. Өтiнiштердi қарау нәтижелерi бойынша қабылданған шешiмдерге шағым жасау**

      Лауазымды тұлғалардың iс-әрекеттерiне (әрекетсiздiгiне), сондай-ақ субъектiнiң шешiмдерiне бағыныстылық тәртiбiмен жоғары тұрған лауазымды тұлғаға немесе субъектiге, жеке немесе заңды тұлғаға тиiстi субъектiнiң немесе заңды тұлғаның iс-әрекет жасағаны не шешiм қабылдағаны туралы белгiлi болған кезден бастап, үш айдан кешiктiрiлмей шағым берiледi. Шағым беру мерзiмiнiң өтiп кетуi субъектi немесе заңды тұлға үшiн шағымды қараудан бас тартуға негiз болып табылмайды. Шағым беру мерзiмiнiң өтiп кету себептерi шағымды мәнi бойынша қарау кезiнде анықталады және шағымды қанағаттандырудан бас тартуға негiздердiң бiрi болып шығуы мүмкін.

      Жоғары тұрған лауазымды тұлға немесе субъект болмаған не арыз берушi қабылданған шешiммен келiспеген жағдайда арыз тiкелей сотқа берiледi.

      Лауазымды адамдардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне), сондай-ақ мемлекеттік органдардың актілеріне (шешімдеріне) шағым беру және оны қарау тәртібі "Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының [Заңында](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z000000107_#z221) белгіленеді.

      Ескерту. 12-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 29.10.2015 [№ 376-V](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000376#746) Заңымен (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі).

**13-бап. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкiлдерiн жеке қабылдау**

      1. Мемлекеттiк органдардың, жергiлiктi өзiн-өзi басқару органдарының басшылары және олардың орынбасарлары айына кемiнде бiр рет тиiстi мемлекеттiк органның басшысы бекiтетiн қабылдау кестесiне сәйкес азаматтарды және заңды тұлғалардың өкiлдерiн, оның iшiнде осы органдардың қызметкерлерiн жеке қабылдауды жүргiзуге мiндеттi.

      2. Қабылдау белгiленген әрi жеке және заңды тұлғалардың назарына жеткiзiлген күн мен сағатта жұмыс орны бойынша өткiзiлуге тиiс.

      3. Егер өтiнiштi лауазымды тұлға қабылдау кезiнде шеше алмаса, ол жазбаша нысанда баяндалады және онымен жазбаша өтiнiш ретiнде жұмыс жүргiзiледi.

**14-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштердi қарау кезiндегi құқықтары**

      Өтiнiш берген жеке не заңды тұлғаның:

      1) өз өтiнiшiн растау үшiн қосымша құжаттар мен материалдар беруге не оларды талап ету туралы сұрауға;

      2) өтiнiштi қарайтын адамға дәлелдерiн түсiндiруге;

      3) өзiнiң өтiнiшiн қарауға байланысты материалдармен танысуға, егер бұл басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын бұзбайтын болса, өтiнiштi қарауға қатысуға;

      4) қабылданған шешiм туралы жазбаша немесе ауызша нысанда дәлелдi жауап алуға;

      5) егер залал өтiнiштердi қараудың белгiленген тәртiбiн бұзудың салдарынан болса, оны өтеудi талап етуге;

      6) лауазымды тұлғалардың iс-әрекеттерiне (әрекетсiздiгiне) не өтiнiш бойынша қабылданған шешiмге шағым жасауға;

      РҚАО-ның ескертпесі!
      7) тармақша жаңа редакцияда көзделген - ҚР 30.11.2016 [№ 26-VI](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1600000026#z758) Заңымен (01.07.2017 бастап [қолданысқа](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1600000026#z959) енгізіледі).

      7) Қазақстан Республикасының Салық [кодексінде](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K080000099_#z0) көзделген жағдайларды қоспағанда, өтiнiштi қарауды тоқтату туралы өтiнiшхат беруге құқығы бар.

      Ескерту. 14-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 2011.07.21 [№ 467-IV](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1100000467#323) (2012.01.01 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

**15-бап. Субъектiлердiң және лауазымды тұлғалардың құқықтары мен мiндеттерi**

      1. Субъектiлердiң, лауазымды тұлғалардың:

      1) өтiнiштердi белгiленген тәртiппен қарау үшiн қажеттi ақпаратты сұратуға және алуға;

      2) көрiнеу жалған мәлiметтерден тұратын өтiнiштердi тексеруге байланысты тартқан шығындарды өндiрiп алу туралы сотқа жүгiнуге құқығы бар.

      2. Субъектiлер мен лауазымды тұлғалар:

      1) осы Заңда белгiленген тәртiппен әрi мерзiмде жеке және заңды тұлғалардан өтiнiштер қабылдауға және оларды қарауға;

      2) заңды және негiзделген шешiмдер қабылдауға;

      3) қабылданған шешiмдердiң орындалуын бақылауды қамтамасыз етуге;

      4) жеке және заңды тұлғаларға қабылданған шешiмдер туралы жазбаша нысанда не электрондық құжат нысанында хабарлауға;

      5) жеке тұлғаларды, соның iшiнде заңды тұлғалардың мүддесiн танытушы тұлғаларды, олардың отбасы мүшелерiн субъектiлерге және лауазымды тұлғаларға олардың қызметiн сынап не құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерiн қорғау мақсатында өтiнiш беруiне байланысты қудалаудың жолын кесуге;

      6) шағымдарды iс-әрекеттерiне (әрекетсiздiгiне) шағым жасалып отырған лауазымды тұлғалардың қарауына жiбермеуге;

      7) оларға қатысты мәселенi объективтi шешуге мүдделiлiк бiлдiрмейдi деп пайымдауға негiз болған адамдарға тексеру жүргiзудi жүктеу жағдайларын болғызбауға;

      8) өтiнiш берген немесе оның мүддесi үшiн өтiнiш берiлген адамға жеке және заңды тұлғалардың зиян келтiретiн өтiнiшiне жол бермеуге;

      9) жеке тұлғалардың, соның iшiнде заңды тұлғаның мүддесiн танытушы тұлғалардың келiсiмiнсiз олардың жеке өмiрi туралы мәлiметтердi немесе мемлекеттiк не заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәлiметтердi жария етпеуге; жеке тұлғаның жеке басы туралы өтiнiшке қатысы жоқ деректердiң анықталуына жол бермеуге;

      10) жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерiн, олардағы сын ескертпелердi талдауға және қорытуға, жұмысты жетiлдiру әрi жеке және заңды тұлғалардың шағымдарын туғызатын себептердi жою мақсатында қоғамдық пiкiрдi зерделеуге;

      11) жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерiн қарау жөнiндегi жұмыстың жай-күйiн жүйелi түрде тексеруге;

      12) құқықтық статистика және арнайы есепке алу саласында өз құзыретi шегiнде статистикалық қызметтi жүзеге асыратын мемлекеттiк орган [белгiлеген](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500012893#z0) мерзiм мен көлемде келiп түскен, қаралған өтiнiштердiң саны мен оларды қараудың нәтижелерi туралы мемлекеттiк құқықтық статистикалық ақпаратты беруге мiндеттi. Осы тармақшаның талабы ірі кәсіпкерлік субъектілеріне қолданылмайды.

      Ескерту. 15-бапқа өзгерту енгізілді - ҚР 2011.02.10 [N 406-IV](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1100000406#110) (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

**16-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша іс қағаздарын жүргізу**

      Мемлекеттік органдарда, жергілікті өзін-өзі басқару органдарында, мемлекет жүз пайыз қатысатын не мемлекеттік тапсырыс және (немесе) мемлекеттік сатып алу шарттарына сәйкес тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) ұсынатын заңды тұлғаларда жеке тұлғалардың өтініштері бойынша іс қағаздарын жүргізу және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша іс қағаздарын жүргізу Қазақстан Республикасының [заңнамасында](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1400010129#z0) белгіленген тәртіппен іс қағаздарын жүргізудің басқа түрлерінен бөлек, ірі кәсіпкерлік субъектілерінде іс қағаздарын жүргізу жөніндегі ішкі регламентке сәйкес жүргізіледі.

      Ескерту. 16-бап жаңа редакцияда - ҚР 2011.02.10 [N 406-IV](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1100000406#111) (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

**17-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзғаны үшін жауаптылық**

      Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзу Қазақстан Республикасының [заңдарына](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1400000235#z100) [сәйкес](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000416#z93) жауаптылыққа әкеп соғады.

**18-бап. Осы Заңды қолданысқа енгізу тәртібі**

      1. Осы Заң ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

      2. Қазақстан Республикасы Президентінің "Азаматтардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" 1995 жылғы 19 маусымдағы N 2340 заң күші бар [Жарлығының](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/U950002340_#z0) (Қазақстан Республикасы Жоғарғы Кеңесінің Жаршысы, 1995 ж., N 9-10, 71-құжат) күші жойылды деп танылсын.

|  |
| --- |
| Қазақстан РеспубликасыныңПрезиденті |